"پرسش های پرتکرار ارباب رجوع در خصوص بازپرداخت اقساط و تسویه حساب"

پرسش های پرتکرار ارباب رجوع در خصوص تسویه حساب:

الف: سوالات مربوط به پورتال دانشجویی

۱- نحوهٔ ورود به پورتال دانشجویی چگونه است؟

پاسخ: صرفاً با استفاده از مرورگر اینترنت اکسپلورر و گوگل کروم می توانید وارد پورتال دانشجویی شوید.

۲. در صورت فراموش کردن کلمه عبور چه کار باید کرد؟

پاسخ: به روزرسانی از قسمت فاز ۲ گزینه پرونده پورتال دانشجوئی و بروزرسانی کدملی که توسط همکاران صندوق و کاربران دانشگاهی امکان پذیر می باشد.

۳. نحوه استفاده از پورتال دانشجوئی و بازپرداخت بدهی چگونه است؟

پاسخ: در صورت فارغ التحصیلی در یک مقطع با ورود به پورتال با انتخاب گزینه پرداختی‌ها و پرداخت دفترچه و سپس انتخاب زمان واریز می‌توانید بدهی خود را پرداخت نمایید و در صورت چند مقطعی بودن با استفاده از گزینه خلاصه وضعیت مقطع بالاتر، دفترچه اقساط را انتخاب و سپس از طریق پرداخت دفترچه، تعداد اقساط را انتخاب و واریز نمایید.

۴. در صورت بروز مشکل در مرحله ورود رمز کارت بانکی در فرآیند بازپرداخت چه کار باید کرد؟

پاسخ: در صورت اشکال یا قطعی در درگاه بانک تا رفع اشکال صبر کنید. در غیر این صورت از کارت بانکی دیگری استفاده کنید.

ب: سوالات مربوط به دفترچه اقساط و تسویه حساب (از طریق پرونده موجود در سامانه فاز ۲)

۱. فرآیند پرداخت بدهی و درخواست تسویه حساب چگونه است؟

پاسخ: پس از واریز اقساط دفترچه و یا واریز کل بدهی می توانید از قسمت پورتال دانشجویی، بخش تسویه حساب یا درخواست تسویه را انتخاب و شماره تلفن همراه خود را ثبت نمایید سپس به تناسب مقطع تحصیلی با اداره رفاه دانشگاه محل تحصیل خود جهت تأیید نهایی تماس بگیرید.

۲. وقتی یک یا چند قسط وام را پرداخت نموده ام ولی تیک تأیید پرداخت را مشاهده نمی کنم چه کار باید بکنم؟

پاسخ: این مورد به طور معمول توسط کارشناسان بررسی شده و حدالامکان رفع اشکال می شود. در غیر این صورت مراتب به اداره فن آوری اطلاعات ارجاع و نتیجه آن به متقاضی اعلام می گردد.

۳. در صورتی که بدهی واریز شده اما همچنان گزینه اقساط معوق و جریمه دیرکرد در صفحه نمایش داده شود تکلیف چیست؟

پاسخ: با بررسی پرونده توسط کارشناس و کلیک بر روی گزینه محاسبه مجدد، بدهی معوقه و جریمه دیرکرد به روز رسانی شده و نمایش داده می شود.

۴. راه های برقراری تماس تلفنی با کارشناسان تسویه حساب چیست؟

پاسخ: در صورت نیاز به راهنمایی در خصوص دفترچه اقساط و تسویه حساب و بدهی پس از تماس با شماره ۰۲۱-۸۹۳۷۶۰۰۰ داخلی ۱۳۰،۱۳۱،۱۳۳ و ۱۴۰،۱۴۱،۱۴۲،۱۴۳،۳۵۳ را انتخاب نمایید.

@IauAmozeshyar

پرسش های پرتکرار ارباب رجوع در خصوص بازپرداخت اقساط :

۱- در صورتی که وجه پرداختی از حساب کسر شده اما به پرونده انتقال نیافته است چه باید کرد؟

پاسخ: اگر پس از کسر مبلغ از حساب به مدت ۷۲ ساعت وجه پرداختی به حساب دانش آموخته بازنگردد، می بایست پس از دریافت صورتحساب(گردش ۷۲ ساعته حساب از لحظه پرداخت) و اعلام درگاه پرداخت از طریق ارائه مدارک به دانشگاه محل تحصیل و تنظیم درخواست کار به صندوق منعکس گردد.

۲- نحوه استرداد مبلغ اضافه واریزی چگونه است؟

پاسخ: الف: درخواست تسویه حساب از طریق دانشگاه

ب: ارائه درخواست استرداد از طریق دانشگاه در قالب درخواست کار و یا مستقلاً از طریق شخص (که شامل ارائه شماره حساب و شبای حساب شخص باشد).

۳- وقتی که مبلغ به صورت اشتباه واریز کرده ام و به صندوق رفاه دانشجویان بدهکار نمی باشم تکلیف چیست؟

پاسخ: ارائه درخواست کتبی (معرفی شماره حساب و شماره شبا به انضمام تصویر کارت ملی و صورتحساب گردش ۷۲ ساعته به نام شخص).

۴- در صورتی که مبلغ بدهی را دوبار واریز نموده باشم چه باید کرد؟

پاسخ: درصورتیکه دانش آموخته بدهی های دیگری داشته باشد مبلغ واریز شده از مانده بدهی های دیگر دانشجو کسر می گردد و در غیر اینصورت پس از صدور تسویه حساب مبلغ اضافه واریزی از طریق صندوق قابل برگشت می باشد (طبق بند۲).

۵- جهت ثبت فیش های دفترچه اقساط سامانه سجاد و یا فیش های نقدی بانک ملی چه باید کرد؟

پاسخ: الف: دانش آموختگانی که دارای دفترچه اقساط از سامانه سجاد می باشند مکلف به ارائه اصل اسناد دفترچه های پرداختی به صندوق رفاه و یا نزدیک ترین دانشگاه محل زندگی خود بوده و از همان جا نیز می توانند مراحل تسویه حساب خود را پیگیری نمایند.

ب: درصورتیکه فیش واریزی متعلق به بدهی خوابگاههای مربوط به سال های ۱۳۸۶ و ۱۳۹۰ و یا فیش نقدی که در سامانه های صندوق ثبت نشده باشد با ارائه اصل فیش به دانشگاههای محل تحصیل، ثبت و الصاق آن توسط دانشگاه از طریق درخواست کار به صندوق ارسال گردد.

۶- در صورتی که از طریق عابر بانک و موبایل بانک پرداخت کرده ام اما ثبت نشده است تکلیف چیست؟

پاسخ: دریافت و ارائه گزارش بانکی (گزارش مربوط به گردش ۷۲ ساعته حساب از لحظه پرداخت که متعلق به شخص دانشجو می باشد) به دانشگاه و انعکاس آن از طریق درخواست کار به صندوق ظرف ۴۸ ساعت پاسخگویی می گردد.

۷- در صورتیکه در طرح های بخشودگی صندوق رفاه دانشجویان شرکت نموده ام و مبلغ جریمه از پرونده ام کسر نشده است چه باید کرد؟

پاسخ: پیگیری از طریق دانشگاه محل تحصیل جهت ارسال درخواست کار به صندوق رفاه دانشجویان

۸. راه های برقراری تماس تلفنی با کارشناسان پیگیری مطالبات و معوقات چیست؟

پاسخ: در صورت نیاز به راهنمایی در خصوص بازپرداخت اقساط و واریزی ها پس از تماس با شماره ۸۹۳۷۶۰۰۰-۰۲۱ داخلی ۱۱۱،۱۱۳،۱۱۵،۱۲۱ را انتخاب نمایید.

@IauAmoozeshyar